

インシュアテックイノベーション 連載第4弾

ポスト資本主義・AI時代に
残る仕事⑥

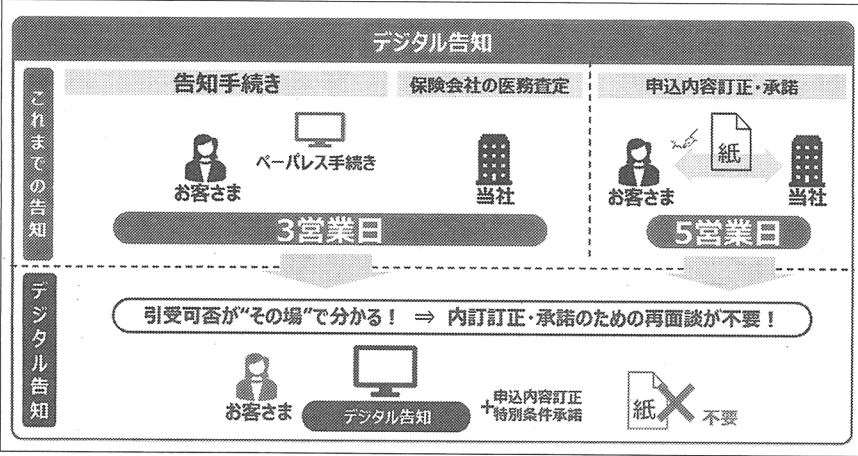
アイリックコーポレーション(IRR)フェロー
保険・ヘルスケアDX担当 畔柳主税

デジタル告知とAI顔経皮診断

生命保険の告知は顧客・代理店・保険会社の間で複雑な課題を抱える。デジタル告知の導入やAI顔経皮診断の活用が、保険加入の手続きを簡便化し、よりスムーズな顧客体験を実現する未来を描く。本稿では、その改革の最前線を探る。

生命保険の告知
が抱える課題

生命保険の告知は、顧客・代理店・保険会社の三者にとって長年の課題となってきた。顧客にとっては、健康状態が良くても悪くても、適切な保険選びは容易ではない。健康なときは加入の必要



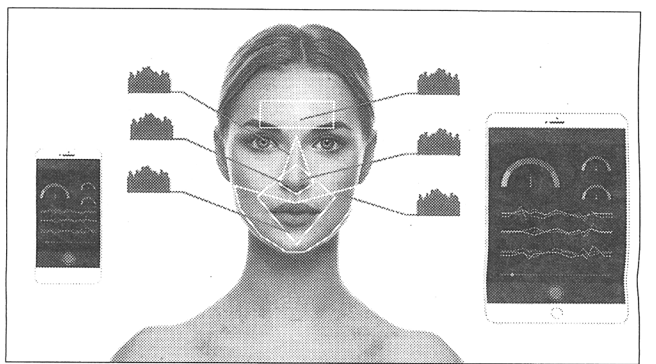
デジタル告知概要

性を感じにくく、体調が悪くなると告知内容が障壁となり、加入が難しくなる。一方、代理店は顧客の希望を聞きつつ、本来に加入できるのかを慎重に見極める必要がある。保険会社への問い合わせが頻発する。保険会社もまた、適切なリスク評価を行うため

慎重な対応を求められる。この結果、手続きが煩雑化し、時間がかかるだけでなく、告知の曖昧さが問い合わせの増加を招き、業務の負担が増す。これにより、顧客と代理店の双方にストレスが生じるだけでなく、契約成立の機会損失も発生している。この課題を解決するために、近年、デジタル技術を活用した新しい取り組みが進んでいる。その一例がネオファースト生命のデジタル告知だ。

デジタル告知の
導入とその影響

ネオファースト生命では、「ちょうど、ちゃんと、いい保険。」をコン



NuraLogix社が開発AI顔経皮診断

AI顔経皮診断
の可能性と保険
業界への応用

正確な対応が可能となることだ。2024年12月に導入されたこのシステムを活用することにより、即時承諾率・成約率ともに100%に近くなっており、代理店・顧客から高い評価を得ている。

この技術は、米国の家電大手、コンシューマー・エレクトロニクス・ショー(CEES)でも表彰されており、すでに海外の保険業界では活用が進んでいる。AI顔経皮診断は、皮膚を透過する光で血流の変化を捉え、脈拍や血圧、さらには疾病リスクを予測できる。

健康支援の分野では、保険会社の健康管理アプリと連携し、利用者に対して最適な健康維持のアドバイスを提供。生活習慣の改善を促すことで、より良好な健康状態の維持を目指す。

一方、アンダーライティングの分野では、保険の申し込み時にリスクスコアを作成し、契約条件の迅速な決定を可能にする。この仕組みにより、審査の効率化が進み、保険契約の手続きがスムーズになることが期待されている。

即時査定と告知内容簡便化で成約率100%実現

加入可否が即時に判明し、業務効率が向上すること、事前準備の時間を削減できること、告知の漏れが少なくなり、より

デジタル告知の導入に続き、次なる変革の鍵を握るのがAI顔経皮診断の活用である。カナダのNuraLogix(ニューラ

ロジックス)社が開発している。日本ではネットウエルシステム社が導入を進めている。この技術は、スマートフォンのカメラを利用して、顔の画像を解析することで健康リスクを診断するものだ。

さらに、保険加入後の健康管理サポートも充実する。AI顔経皮診断を活用し、定期的な健康モニタリングに加え、分子栄養学に基づいたサプリメントの提案や、AIによるパーソナライズされた健康増進アドバイスの提供が可能になると考えられる。

「従来の告知プロセスでは、代理店が顧客の健康状態をヒアリングし、保険会社へ問い合わせる手順が大きな課題だった。そこで、査定結果を即時にフィードバックできる仕組みを作ることによって、この手続きを大幅に短縮した」

この新しい仕組みにより、次のようなメリットが生まれた。顧客のメリットは、申し込み時に医務査定結果がその場でわかること、特別条件がついた場合でも承諾の手続きまでその

静岡県富士市生まれ・東工大卒。石油会社のIT部門から2008年より保険業界向けのITソリューション・DXの企画・営業に携わる。持ち味は企業コラボ。